

## Telefonía por Internet y el Servicio 911

Los servicios interconectados de telefonía portátil por Internet (también conocidos como protocolo de voz por Internet, *Voice over Internet Protocol*, *VoIP* por sus siglas en inglés) pueden usarse desde cualquier conexión de Internet, en cualquier sitio. Esto representa un reto para la comunidad de servicios de emergencia cuando se trata de determinar desde qué ubicación se está generando una llamada al 911.

Tenga en cuenta que:

- Es posible que las llamadas al 911 mediante el servicio de telefonía por Internet (VoIP) no le conecten con el centro público de atención de llamadas de emergencia (*Public Safety Answering Point*, *PSAP* por sus siglas en inglés) o podrían llamar erróneamente a la línea administrativa del PSAP, sitio que podría no contar con la presencia de funcionarios cuando no sea horario normal de trabajo, ni con operadores que estén entrenados apropiadamente para atender llamadas al 911.
- Las llamadas de telefonía por Internet (VoIP) al 911 podrían conectarle con el PSAP, pero no necesariamente transmitir automáticamente al PSAP el número telefónico del usuario y/o la información de su localización.
- Es posible que los clientes de servicios de telefonía por Internet (VoIP) deban proporcionar su ubicación u otra información a sus proveedores de VoIP y poner al día dicha información si se cambian de localización, de manera que su servicio 911 por VoIP funcione adecuadamente.
- El servicio de telefonía por Internet (VoIP) podría no funcionar durante interrupciones del suministro eléctrico o cuando la conexión de Internet falle o esté sobrecargada.

### Consejos para los suscriptores de servicios totalmente interconectados de telefonía por Internet (VoIP)

Si usted posee una suscripción a servicios totalmente interconectados de telefonía por Internet (VoIP) o está considerando obtenerlos, usted debería:

- Proporcionar su dirección postal exacta a su servicio totalmente interconectado de telefonía por Internet (VoIP) para asegurarse de que los servicios de emergencia puedan ser despachados rápidamente al sitio donde usted está ubicado.
- Conocer bien los procedimientos de su proveedor de servicios de telefonía por Internet (VoIP) para poner al día la información de su domicilio en caso de que ésta cambie.
- Entender claramente las limitaciones de su servicio 911.
- Informar a sus hijos, a la niñera y a los visitantes respecto a su servicio de telefonía por Internet (VoIP) y sus limitaciones respecto al servicio 911, si las hay.
- Si su suministro eléctrico o su conexión de Internet se interrumpen, tenga presente que su servicio de telefonía por Internet (VoIP) podría dejar de funcionar. Considere instalar un generador de electricidad u otra fuente energética de emergencia y mantener un teléfono de línea fija tradicional o un teléfono móvil, como respaldo.
- Si usted tiene consultas respecto a si su servicio telefónico es de VoIP intercomunicado, contáctese con su proveedor de servicios para obtener más información.
- Tener en cuenta que en la actualidad, los PSAPs no cuentan con la capacidad técnica de recibir textos, fotos ni vídeos.

## Normas de la FCC para el servicio E911

La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) exige a los proveedores de servicio de telefonía por Internet (VoIP) intercomunicado que usan la red telefónica pública con conmutación (*Public Switched Telephone Network, PSTN* por sus siglas en inglés) dar cumplimiento a las obligaciones estipuladas para los servicios 911 mejorados (*Enhanced 911, E911* por sus siglas en inglés). Los sistemas E911 proporcionan, automáticamente, el número de quien efectúa la llamada, a los funcionarios del servicio 911 y en la mayoría de los casos, también su información de localización.

Para reducir los posibles riesgos para la seguridad pública, la FCC exige a los proveedores de servicio VoIP intercomunicado:

- Proporcionar automáticamente los servicios 911 a todos los clientes, como una función estándar obligatoria. Los proveedores de VoIP no pueden dar a los clientes la opción de no recibir los servicios 911 (*opt out*, en inglés).
- Obtener la ubicación física del cliente antes de activar el servicio y ofrecer a sus clientes una o más alternativas para poner al día la ubicación que han inscrito ante el proveedor, si ésta cambia.
- Transmitir, al centro de llamadas de servicios de emergencia apropiado, todas las llamadas al 911, así como los números para devolver llamadas y la información de localización física, inscrita por quien efectúa la llamada.
- Adoptar acciones apropiadas para asegurarse de que los consumidores comprendan claramente las limitaciones en su servicio 911, si las hay.
- Obtener el reconocimiento afirmativo por parte de todos sus clientes, respecto a que están conscientes y entienden cuáles son las limitaciones de su servicio 911.
- Asegurarse de que las llamadas al 911 sean enviadas al PSAP apropiado en las áreas donde los proveedores de servicios de emergencia no están capacitados para recibir la información de localización o cuando los números para devolver llamadas no son transmitidos automáticamente junto a las llamadas al 911.

En la actualidad, a los proveedores de servicios VoIP que no están totalmente interconectados con la red PSTN no se les exige cumplir con las normas de la FCC para los servicios 911 ni E911.

## Presentación de quejas

Si usted no ha logrado acceder a los servicios de emergencia a través de su servicio de telefonía por Internet (VoIP), usted cuenta con múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea: <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322).
- Por correo electrónico (por favor incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission  
Consumer and Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
45 L Street NE  
Washington, DC 20554



## Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio – escribanos o llámenos a la dirección o al número telefónico de más arriba o envíenos un correo electrónico a [fcc504@fcc.gov](mailto:fcc504@fcc.gov).

###

*Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

Última edición: 27 de enero de 2015

